

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN DENGAN INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN
PERPANJANGAN KTP SMART OFFICE ROYAL PLAZA
SURABAYA**

SKRIPSI

**“Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Negara Pada
Fisip UPN Veteran Jawa Timur”**



Oleh :

ADINDA HARDIYANTI PUTRI UTAMI
0741010005

**YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2011**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha segalanya, Jesus Kristus yang selalu memberikan karunia, rahmat serta bimbinganya, sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kinerja Pelayanan Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perpanjangan KTP Smart Office Royal Plaza Surabaya”** dapat penulis susun dan selesaikan.

Skripsi ini merupakan salah satu program wajib yang harus diselesaikan setiap mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, khususnya pada Program Studi Administrasi Negara. Hal tersebut merupakan prasyarat yang harus ditempuh sebelum penulis melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi.

Dari mulai melaksanakan hingga tersusunay skripsi ini tidak dapat dipungkiri, bahwa penulis telah mendapatkan banyak bantuan, petunjuk, serta bimbingan yang sangat besar artinya Ibu Dra. Ertien Rining N, Msi selaku Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama proses penyusunan hingga terselesainya skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang seluas-luasnya kepada pihak-pihak berikut ini :

1. Dra, Hj. Suparwati, Msi Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “veteran” Jatim (UPN) Surabaya
2. Bpk.Lukman Arif, Msi. Ketua Program Studi Administrasi Negara

3. Ibu Dra. Diana Hertanti, Msi, selaku sekretaris program studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional Surabaya.
4. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Negara Maupun Staf Karyawan FISIP hingga UPN "Veteran" Jatim pada umumnya.
5. Mama dan Papa tercinta, terimakasih atas segala pengorbanan, dukungan dan doanya yang selalu menemani dan mengiringi langkah penulis dalam segala aktivitas.
6. Bapak pendeta Heru Santoso, Bapak Satrio Nathanael dan Kelompok Titus yang sudah memberikan support serta dukungan doa dalam membantu penulis selama melaksanakan skripsi.
7. Teman-teman Adne angkatan 07 semuanya yang selalu mendukung, hingga terselesainya skripsi ini, teman kost Vidi Vani makasih semuanya.
8. Seluruh pihak yang tak dapat penulis sebutkan atas keterbatasan halaman ini, untuk segala bentuk bantuan yang diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Akhir kata, penulis menyadari dengan skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh sebab itu, kritik maupun saran selalu penulis harapkan demi tercapainya skripsi yang baik dan benar. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sekaligus menambah pengetahuan bagi berbagai pihak. Amin.

Surabaya, Agustus 2011

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	viii
Daftar Lampiran	ix
Abstraksi	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Kegunaan Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Reformasi Birokrasi	11
2.2.2. Birokrasi	16
2.2.3. Pelayanan Publik	18
2.2.3.1. Jenis-jenis Pelayanan Publik	19
2.2.3.2. Kualitas Pelayanan Publik	20
2.2.3.3. Meningkatkan Mutu Pelayanan	22
2.2.4. Kepuasan	23
2.2.4.1. Unsur-Unsur Kepuasan	24
2.2.4.2. Manfaat Kepuasan Konsumen	25
2.2.4.3. Kepuasan Pelayanan Publik	25
2.3. Kerangka Berfikir	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	28
-----------------------------	----

3.2. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	28
3.2.1. Definisi Operasional Variabel	28
3.3. Lokasi Penelitian	31
3.4. Populasi dan teknik Pengambilan Sampel	31
3.4.1. Populasi	31
3.4.2. Teknik Pengambilan Sampel	32
3.5. Teknik Pengumpulan Data	33
3.6. Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis	33
3.6.1. Teknik Analisis	33

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	35
4.1.1. Profil Kota Surabaya	35
4.1.2. Demografi Penduduk Surabaya	35
4.1.3. <i>KTP Smart Office</i> Royal Plaza	39
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden	43
4.3. Hasil Analisis	46
4.3.1. Penyajian Data Rekapitulasi Jawaban Responden	47
4.3.1.1. Prosedur Pelayanan	47
4.3.1.2. Persyaratan Pelayanan	49
4.3.1.3. Kejelasan Petugas Pelayanan	50
4.3.1.4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan	52
4.3.1.5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	54
4.3.1.6. Kemampuan Petugas Pelayanan	55
4.3.1.7. Kecepatan Pelayanan	57
4.3.1.8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan	58
4.3.1.9. Kesopanan dan Keramahan Petugas	60
4.3.1.10. Kewajaran Biaya Pelayanan	61
4.3.1.11. Kepastian Biaya Pelayanan	63
4.3.1.12. Kepastian Jadwal Pelayanan	64
4.3.1.13. Kenyamanan Lingkungan	65

4.3.1.14.Keamanan Pelayanan	67
4.3.2. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di <i>Smart</i> <i>Office</i> Royal Mall Plaza Surabaya	69
4.3.2.1. Menghitung Nilai Rata-Rata Masing-Masing Unsur Pelayanan	69
4.3.2.2. Menghitung Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang	70
4.3.2.3. Menghitung Nilai Rata-Rata Tertimbang Masing-Masing Unsur Pelayanan	71
4.3.2.4. Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	71
4.4. Pembahasan	72
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	79
5.2. Saran	81
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Tabel Instrumen Pengukuran Variabel	29
Tabel 3.2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Koversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	34
Tabel 4.1. Topografi Kota Surabaya	35
Tabel 4.2. Luas Wilayah Surabaya	37
Tabel 4.3. Komposisi Penduduk Kota Surabaya Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Umur	37
Tabel 4.4. Komposisi Penduduk Surabaya Berdasarkan Kelompok Umur .	38
Tabel 4.5. Komposisi Penduduk Kota Surabaya Berdasarkan Agama	39
Tabel 4.6. Komposisi Penduduk Kota Surabaya Berdasarkan Banyaknya KTP yang Diselesaikan Menurut Kewarganegaraan	39
Tabel 4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	43
Tabel 4.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	45
Tabel 4.11. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Prosedur Pelayanan	48
Tabel 4.12. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Persyaratan Pelayanan	49
Tabel 4.13. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Kejelasan Petugas Pelayanan	51
Tabel 4.14. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan	53
Tabel 4.15. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	54
Tabel 4.16. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan	55
Tabel 4.17. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Kecepatan Pelayanan .	57
Tabel 4.18. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Keadilan Mendapatkan Pelayanan	59

Tabel 4.19. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	60
Tabel 4.20. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan	62
Tabel 4.21. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Kepastian Biaya Pelayanan	63
Tabel 4.22. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Kepastian Jadwal Pelayanan	64
Tabel 4.23. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Kenyamanan Lingkungan	65
Tabel 4.24. Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Keamanan Pelayanan .	67
Tabel 4.25. Nilai Rata-Rata Masing-Masing Unsur Pelayanan	69
Tabel 4.26. Nilai Rata-Rata Tertimbang Masing-Masing Unsur Pelayanan ..	71
Tabel 4.27. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Koversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berfikir	25
Gambar 4.1. Gambar Stan <i>Smart Office</i> Royal Plaza Surabaya	41



ANALISIS KINERJA PELAYANAN DENGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PERPANJANGAN KTP SMART OFFICE ROYAL PLAZA SURABAYA

ADINDA HARDIYANTI PUTRI UTAMI

ABSTRAKSI

Pelayanan publik diharapkan lebih berorientasi pada kepuasan pelanggan, yakni masyarakat dan pengguna jasa. Demikian juga dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan di bidang pendudukan. Salah satunya adalah pelayanan KTP. Kota Surabaya sebagai salah satu kota metropolitan mempunyai heterogenitas masyarakat dalam bidang pekerjaan mengurus KTP, apalagi di kelurahan yang mempunyai jam kerja pada pagi sampai siang hari, untuk memudahkan masyarakat, Dispenduk membentuk unit pelayanan perpanjangan KTP SMART OFFICE DI ROYAL MALL PLAZA SURABAYA.

Penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif. Untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan maka digunakan 14 unsur sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2004. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan perpanjangan KTP di SMART OFFICE ROYAL MALL PLAZA SURABAYA. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini, menggunakan *Accidental Sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil dari penelitian ini adalah besarnya indeks kepuasan masyarakat pada kualitas kinerja pelayanan yang diperoleh di KTP SMART OFFICE ROYAL MALL PLAZA SURABAYA adalah 80,92 sehingga dapat dikategorikan BAIK dan memiliki mutu pelayanan B. Dari ke 14 unsur pelayanan yang terbaik adalah Unsur Tangung Jawab Petugas Pelayanan (U5) dengan nilai IKM 0,25.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, IKM

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sebuah gerakan reformasi yang digulirkan oleh berbagai kekuatan dalam masyarakat, yang dipelopori oleh mahasiswa pada tahun 1998, bertujuan untuk memperbaiki kondisi bangsa yang terpuruk akibat krisis ekonomi yang berlarut-larut. Diharapkan dengan adanya gerakan reformasi pada waktu itu dapat memberikan pengaruh bagi penyelesaian berbagai persoalan bangsa dalam masa pemerintahan orde baru, seperti kasus-kasus korupsi, kolusi dan nepotisme. Adanya reformasi publik mengharuskan bahwa terjadinya reformasi juga diikuti pula perubahan yang besar pada desain kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara dengan baik. Dengan adanya reformasi publik juga akan mengubah dan meningkatkan pelayanan publik untuk masyarakat.

Reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik diarahkan untuk menciptakan kinerja birokrasi yang professional. Birokrasi dalam melakukan berbagai kegiatan perbaikan pelayanan diharapkan lebih berorientasi pada kepuasan pelanggan, yakni masyarakat dan pengguna jasa tersebut dapat dicapai apabila birokrasi pelayanan menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa dalam pemberian pelayanan. Perubahan paradigma pelayanan kepada publik, melalui instrumen pelayanan, yang memiliki seperti, orientasi pelayanan lebih cepat, lebih baik dan lebih murah (Dwiyanto, 2006:224).

Reformasi pelayanan publik di Indonesia sendiri masih tertinggal dibanding reformasi di berbagai bidang lainnya. Regulasi pelayanan publik yang masih tersebar dalam banyak peraturan yang sifatnya sektoral, menjadikan pelayanan publik di Indonesia berada pada kondisi yang belum *managable*. Definisi dari reformasi itu sendiri adalah Perubahan administrasi yang menggambarkan perbaikan dalam praktek administrasi, organisasi, prosedur, dan proses. Artinya setiap perubahan prosedur dapat dikategorikan sebagai reformasi administrasi. Konsep dari reformasi itu sendiri Peningkatan sistemik kinerja operasional sektor publik secara terencana (Caiden, 1991). Sementara tujuan dari reformasi adalah perbaikan administrasi, seperti perbaikan produk dan layanan, struktur, proses, dan teknologi dan perbaikan tingkat politik, seperti perbaikan peraturan, dukungan, legitimasi (Caiden, 1991:45). Kondisi iklim investasi, kesehatan, dan pendidikan saat ini sangat tidak memuaskan, sebagai akibat tidak jelasnya dan rendahnya kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh institusi-institusi pemerintahan. Ketidakpastian hukum khususnya, sidang pengadilan yang berlarut-larut dan penuh praktek korupsi, membuat para investor berpaling. Pegawai negeri hanya memiliki sedikit insentif untuk memperbaiki pelayanan. Hal ini, digabung dengan administrasi yang berbelit-belit dan ketinggalan jaman, berakibat pada ketidakpuasan masyarakat. Karena administrasi yang berbelit dan prosedur yang rumit serta pelayanan yang kurang baik dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap penanggapan pelayanan tersebut, maka hendaknya kualitas pelayanan dapat diperbarui sehingga masyarakat masyarakat atau pelanggan merasa puas dengan pelayanan tersebut.

Kepuasan masyarakat merupakan respon atas kesesuaian antara harapan yang diinginkan dengan hasil yang diperolehnya secara aktual selama melakukan (Nugroho, 2005). Sedangkan menurut Koller (2006) dalam Tjiptono (1997:24), kepuasan masyarakat atau pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Jadi seorang konsumen mempersepsikan kualitas produk atau jasa yang dibeli melebihi kebutuhan, keinginan dan harapannya maka kepuasan konsumen dikatakan tinggi. (diskonfirmasi positif). Jika seorang konsumen mempersepsikan bahwa kualitas produk atau jasa tidak memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapannya maka kepuasan konsumen dikatakan rendah (diskonfirmasi negatif). Jika kinerja sesuai harapan, maka diskonfirmasi akan sama dengan nol (konfirmasi) sehingga konsumen tidak merasa puas ataupun kecewa.

Kota Surabaya sebagai salah satu kota terpilih yang menjadi kota pelayanan publik terbaik versi KPK tahun 2011 dalam memberikan pelayanan publik kepada warga Surabaya secara baik. Salah satu instansi yang membuat Surabaya terpilih sebagai kota pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. (detiksurabaya.com, 14 april 2011). Sekarang ini masih banyak masalah yang menimpa masyarakat mengenai pelayanan umum, seperti masalah perijinan, pembuatan, perpanjangan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat, misalnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, dan surat-surat pengantar untuk diajukan ke instansi yang lebih tinggi. Masalah timbul dari masyarakat sebagai konsumen tidak merasa puas dengan pelayanan yang

diberikan, dan beberapa faktor internal pada kinerja pelayan publik pada kecamatan sebagai instansi tingkat pemerintahan yang berwenang baik dalam masalah pelayanannya seperti berapa lama pembuatan, kinerja pelayannya ataupun mengenai biaya. Berdasarkan data dari BPS tahun 2010, diketahui bahwa penduduk Surabaya yang berjumlah 2.232.046, pada saat ini Pemkot Surabaya mencapai keberhasilan dalam hal tertib administrasi di bidang pelayanan kependudukan. Dari 2.232.046 jiwa penduduk Surabaya yang harusnya memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pemkot berhasil mencapai 86 persen atau 1.924.283 jiwa sudah memiliki KTP. Hal tersebut meningkat dibandingkan tahun 2006 yang memiliki KTP berjumlah 1.822.013 atau 83,63% dari total penduduk Surabaya (Samarinda online; 14 April 2011).

Kota Surabaya sebagai salah kota Metropolitan yang besar serta laju bisnis dan perekonomian serta daya persaingan yang tinggi. Disertai dengan *Lifestyle* warga kotanya yang lebih mengedepankan kecepatan dan kemudahan dalam sebuah pelayanan. Maka Surabaya membutuhkan sebuah keefisienan, keefektifan, kecepatan dan kenyamanan dalam sebuah pelayanan publik termasuk pelayanan KTP. Dengan sebagian besar warganya adalah seorang pekerja dan karyawan-karyawan yang tidak memiliki banyak waktu, maka masyarakat Kota Surabaya tidak ingin terlalu berbelit dengan sebuah urusan yang berkaitan dengan birokrasi, Contohnya seperti pengurusan KTP yang harus melalui ke kelurahan atau kecamatan setempat yang otomatis mereka tidak bias meluangkan waktunya karena dengan alasan waktu dan jam buka kecamatan pada hari-hari dan jam aktif

kerja yaitu jam 07.00-17.00 sehingga para pekerja pun tidak bisa cukup banyak waktu.

Praktik percaloan pengurusan kartu tanda penduduk (KTP) dan akta kelahiran di Kota Surabaya masih banyak, meskipun peraturan daerah (perda) yang menggratiskan biaya pembuatan KTP sudah diberlakukan. Fakta tersebut terungkap saat sejumlah anggota Komisi B DPRD Kota Surabaya menggelar inspeksi mendadak (sidak) di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya hari Kamis. Berdasarkan hasil sidak, anggota dewan mendapati seorang warga yang menggunakan jasa calo untuk melakukan pengurusan akta kelahiran, Mochammad Machmud mengatakan, meskipun sudah membayar calo, warga yang identitasnya dirahasiakan itu tetap harus datang sendiri ke kantor Dispendukcapil Surabaya karena proses terakhir pengurusan akta kelahiran di kantor Dispendukcapil, orang yang bersangkutan hadir datang sendiri dan tidak bisa diwakilkan. Saat ditanya, apakah calonya orang dalam (orang pemerintahan) atau orang luar, politikus Partai Demokrat itu menjelaskan, rata-rata calo yang banyak di kelurahan dan kecamatan merupakan orang luar alias bukan pegawai pemerintahan. Di kelurahan dan kecamatan calo masih bisa masuk. Mereka memanfaatkan kesusahan warga waktu melakukan pengurusan karena memang prosesnya agak rumit.

Terkait dengan pelayanan di kantor Dispendukcapil Surabaya sendiri, sistem pelayanan yang diterapkan sudah cukup baik. Warga yang melakukan pengurusan bisa terlayani dengan baik meskipun kadang prosesnya agak lama. Hal itu dikarenakan setiap harinya warga yang mengurus surat catatan sipil cukup

banyak. Rata-rata per hari kepala dinas menandatangani 400 akta kelahiran, 750 KSK serta akte kematian dan perceraian yang masing-masing berkisar 100 surat. pihaknya terus berupaya maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya terus menekan terjadinya pungutan kepada warga dengan cara tidak orang yang melakukan pengurusan harus datang sendiri tanpa bisa diwakilkan (www.Antara News Jawa Timur.com , Kamis 24-03-2011)

Adanya permasalahan seperti itu, disebabkan kurangnya standar pelayanan, kemudahan, keefisienan, keefektifan serta kecepatan bagi warga Surabaya untuk mendapatkan sebuah pelayanan dalam pengurusan KTP di Surabaya, maka kebijakan reformasi pelayanan merupakan salah satu upaya Pemerintah Kota Surabaya untuk terus membangun layanan publik berbasis TI dan menciptakan sebuah kenyamanan serta kepuasan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, serta meningkatkan pelaksanaan *e-Government* menuju Surabaya Multimedia City.

Layanan publik pada saat ini merupakan sebuah reformasi terbaru terutama dalam bidang pelayanan KTP, kebijakan pelayanan ini dimaksudkan untuk mengantisipasi banyaknya warga Surabaya yang mengurus administrasi kependudukan setiap hari, tetapi tidak semuanya dapat meluangkan waktu untuk mengurus sendiri ke Kantor Kelurahan maupun Kantor kecamatan. Oleh karena itu KTP SMART OFFICE ini dibuka pada pukul 13.00-21.00 wib, sehingga warga Surabaya dapat mengurus layanan ini sambil berbelanja atau berjalan-jalan di Mall. Apabila program ini sukses tidak menutup kemungkinan dapat diteruskan pada bulan-bulan berikutnya, bahkan dapat dilaksanakan pada waktu-waktu yang

akan datang di beberapa Mall di Kota Surabaya, Untuk mendukung kegiatan tersebut, disampaikan Kepala Bapetikom, Chalid Buhari, "Bapetikom dengan dibantu PT. RADNET telah menyiapkan jaringan *online* antara Dispenduk Capil, Royal Plaza, BG Junction serta dengan Bapetikom, sehingga seluruh kegiatan tersebut dapat dimonitor. Selain itu juga disiapkan layanan *video conference* untuk dapat memonitor secara audio visual kegiatan tersebut", (dispenduk surabaya, go.id. 14-April-2011).

Sedangkan *KTP Smart Office* melayani jasa perpanjangan KTP saja. Warga tinggal datang ke gerai, membawa KTP asli yang sudah habis masa laku, plus surat pengantar dari RT/RW. Warga menunggu sebentar, didata ulang, dipotret, dan ia membawa pulang KPT baru, tanpa bayar sepeserpun. Sayang *KTP Smart Office* tidak menyediakan layanan untuk pembuatan KTP baru. Pembuatan KTP baru masih harus dilakukan di kantor kecamatan (<http://lifestyle.kompasiana.com/urban/2011/06/08/ktp-smart-office-urus-ktp-gratis-di-mall/>).

Dalam penelitian ini, peneliti ingin membahas tentang reformasi yang menjadi suatu kebijakan pelayanan yang baru dalam hal pengurusan KTP di Surabaya tanpa harus melewati kelurahan maupun kecamatan. Sebuah dinamika yang baru sebagai tuntunan waktu keefisienan hidup masyarakat saat ini, yang lebih mementingkan kecepatan dan keefisienan dalam waktu mengurus KTP dengan judul “ANALISIS KINERJA PELAYANAN DENGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PERPANJANGAN KTP SMART OFFICE ROYAL PLAZA SURABAYA”.

1.2. Perumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang serta uraian permasalahan di atas kiranya dapat ditarik sebuah rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, dan dirumuskan sebagai berikut :

“Bagaimana kinerja pelayanan dengan indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan perpanjangan KTP di *Smart Office* Royal Mall Plaza Surabaya ?”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini oleh penulis adalah sebagai berikut :

“Untuk mengetahui kinerja pelayanan dengan indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan perpanjangan KTP di *Smart Office* Royal Mall Plaza Surabaya”

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan saran bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan pada masyarakat Surabaya.

2. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Sebagai bahan studi perbandingan bagi mahasiswa yang mengkaji tentang topik pelayanan KTP di Kota Surabaya dan menjadi bahan referensi mahasiswa yang lainnya.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti dalam mengkaji pengetahuan atau teori yang diperoleh di bangku perkuliahan program studi administrasi Negara serta untuk memahami pelaksanaan sebuah pelayanan KTP di Surabaya.

